

**FUNGSI BUDAYA ORGANISASI DALAM  
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PDAM TIRTA  
HANDAYANI KABUPATEN GUNUNGKIDUL**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata I oleh:**

**Ratna Tri Rahayu  
NIM 15240096**

**Pembimbing:  
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NIP 19670104 1993 1 003**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: B-1081/Un.02/DD/PP.05.3/05/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**FUNGSI BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN  
DI PDAM TIRTA HANDAYANI KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ratna Tri Rahayu  
NIM/Jurusan : 15240096/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 7 Mei 2019  
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang/Penguji I,

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.**  
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II,

**Dra. Nurmahni, M.Ag.**  
NIP 19720519 199803 2 001

Penguji III,

**Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag.**  
NIP 19730016 200012 1 001

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Dekan,



**Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.**  
NIP 19600810 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ratna Tri Rahayu  
NIM : 15240096  
Judul Skripsi : Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang dalam Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 29 April 2019

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NIP: 19670104 199303 1 003

**Pembimbing**

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NIP: 19670104 199303 1 003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Tri Rahayu

NIM : 15240096

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 29 April 2019

Yang menyatakan,



**Ratna Tri Rahayu**  
NIM: 15240096

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

**Almamaterku tercinta**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

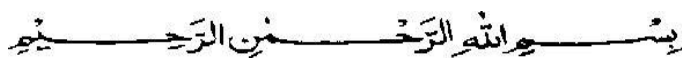
*“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri  
kalian sendiri”*

(QS. Al-Isra:7)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Alquran dan Terjemahan, Al-Huda, hlm. 382

## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafa'at Nya.

Skripsi dengan judul “Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul”, telah selesai disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, PhD selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi, yang selalu memberikan arahan, koreksi, evaluasi,

masukan, bantuan, semangat, motivasi, dan doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Maryono S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Direktur Utama, Karyawan dan Pelanggan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.
6. Keluarga tercinta Bapak Ratno, Ibu Karsinah, Mas Ely, dan Mas Wiwid yang tak pernah lelah memberikan doa, semangat, motivasi, kasih sayang kepada peneliti dan juga sudah memberikan dukungan penuh untuk menempuh studi ini.
7. Sahabat seperjuangan peneliti (Wahyuni, Nia, Alberto dan Abim) beserta rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Team BMT MD (Mbak Nabil, Maya, Putri, Zuhri) yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman kontrakan C4 yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi motivasi dan masukan-masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.



Semoga Allah SWT memberikan berkah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Yogyakarta, 29 April 2019

Peneliti

**Ratna Tri Rahayu**

**NIM.15240096**

## ABSTRAK

Skripsi, Ratna Tri Rahayu, 15240096, Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta Handayani sudah diterapkan cukup baik, namun masih kurang maksimal dan perlu adanya kesadaran setiap karyawan untuk selalu menerapkan budaya organisasi yang ada. Oleh karena itu peneliti mengambil judul “Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul” dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi langsung kepada Direktur Utama, karyawan dan pelanggan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Setelah pengecekan data lalu dilakukan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa fungsi budaya organisasi di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul terdiri dari 4 yaitu memberi anggota identitas organisasional, memfasilitasi komitmen kolektif, meningkatkan stabilitas sistem sosial dan membentuk perilaku. Fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul yang berperan adalah membentuk perilaku setiap karyawan yang ada di PDAM Tirta Handayani. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian karyawan dan merupakan praktik sehari-hari di tempat kerja.

Kata kunci: Budaya organisasi, Kinerja karyawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kajian Pustaka .....	6
F. Kerangka Teori.....	9
G. Metode Penelitian .....	18
H. Sistematika Pembahasan .....	24
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA HANDAYANI</b>	
A. Profil PDAM Tirta Handayani .....	25
B. Sejarah Singkat.....	26
C. Visi, Misi, Motto dan Tujuan .....	27
D. Struktur Organisasi PDAM Tirta Handayani .....	28
E. Kantor Cabang Pelayanan.....	29
F. Sumber Air Baku .....	31
G. Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Handayani .....	31
H. Golongan Pelanggan PDAM Tirta Handayani .....	32
I. Tarif Air Minum PDAM Tirta Handayani .....	34

### **BAB III: LAPORAN HASIL PENELITIAN**

A. Budaya Organisasi.....	37
B. Kinerja Karyawan.....	58
C. Fungsi Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan.....	65

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Metode/Teknik Pengumpulan Data.....	22
Gambar 1.2	Triangulasi Sumber Pengumpulan Data .....	22
Gambar 2	Struktur Organisasi PDAM Tirta Handayani.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Jumlah Karyawan.....	28
Tabel 2.2	Tabel Sumber Air Baku .....	31
Tabel 2.3	Tabel Cakupan Pelayanan PDAM bulan Februari 2019	32
Tabel 2.4	Tabel Tarif Air Minum PDAM Tirta Handayani .....	35

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi merupakan wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama dalam memanfaatkan sumber daya manusia secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Setiap individu atau kelompok saling bekerja sama dan berinteraksi di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Interaksi tersebut disesuaikan dengan berbagai aturan, norma, keyakinan, nilai-nilai tertentu sebagaimana yang telah ditetapkan dalam organisasi. Sehingga, dalam waktu tertentu akan membentuk kebiasaan bersama atau membentuk budaya organisasi yang dapat mengontrol setiap individu dalam organisasi, dengan demikian budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja organisasi.<sup>1</sup>

Kinerja dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja sumber daya manusia. Setiap organisasi mempunyai ciri khas sendiri yang membedakannya dari organisasi-organisasi lain. Salah satu faktor yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya yaitu budaya. Adapun menurut Victor S.L Tan yang dikutip oleh Wibowo, budaya organisasi merupakan serangkaian norma yang terdiri dari keyakinan, sikap, nilai-nilai

---

<sup>1</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 14.

inti dan pola perilaku, dibagikan oleh orang dalam suatu organisasi. Keyakinan bersama, nilai-nilai inti dan pola perilaku tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam organisasi.<sup>2</sup>

Budaya organisasi dapat menjadi gambaran suatu organisasi, karena budaya tercermin dalam perilaku keseharian anggota ditempat kerja. Selama ini, budaya organisasi yang baik dapat dapat menimbulkan pengaruh positif bagi peningkatan efektivitas suatu organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena menciptakan interaksi antar karyawan dan pola perilaku bagi karyawan untuk nyaman bekerja, memiliki komitmen dan kesetiaan serta membuat karyawan berusaha lebih keras.<sup>3</sup>

Hubungan budaya organisasi dan kinerja organisasi, mempertegas dan memperjelas peran budaya organisasi sebagai alat untuk menentukan arah organisasi, mengarahkan bagaimana mengalokasikan dan menata sumber daya organisasi, dan juga sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang yang datang dari lingkungan organisasi. Peran budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena setiap kegiatan organisasi harus dapat diukur dan dinyatakan dalam visi misi

---

<sup>2</sup>Wibowo, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 18.

<sup>3</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 15.



organisasi serta sesuai dengan tugas dan tanggung jawab setiap karyawan.<sup>4</sup>

Berdasarkan yang sudah ditulis sebelumnya bahwa setiap organisasi mempunyai ciri khas sendiri yang membedakannya dari organisasi-organisasi lain, salah satunya ialah budaya organisasi. Budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul merupakan sikap dan perilaku yang harus dicerminkan oleh Direksi dan Pegawai dalam mencapai visi misi perusahaan yang dijabarkan dan tercermin dalam kode etik pegawai. Salah satu yang menarik adalah moto perusahaan yaitu “Melayani dengan sepenuh hati tanpa henti”.<sup>5</sup> Budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta Handayani sudah diterapkan cukup baik, namun masih kurang maksimal dan perlu adanya kesadaran setiap karyawan untuk selalu menerapkan budaya organisasi yang ada.<sup>6</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu organisasi publik yang bertugas untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PDAM Tirta Handayani selaku pemberi layanan kebutuhan air bersih di kabupaten Gunungkidul dihadapkan dengan beberapa masalah. Luas wilayah Kabupaten Gunungkidul 1.485,36 km<sup>2</sup> atau sekitar 46,63 % dari luas wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah Kabupaten Gunungkidul

---

<sup>4</sup> Moh. Pabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 139.

<sup>5</sup> Dokumentasi dari Brosur PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul

<sup>6</sup> Hasil wawancara diolah, dengan Bapak Isnawan selaku Direktur Utama PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul tanggal 25 Maret 2019, jam 09.00 WIB.

termasuk daerah beriklim tropis, dengan topografi wilayah yang didominasi dengan daerah kawasan perbukitan karst yang banyak terdapat goa-goa dan sungai bawah tanah yang mengalir.<sup>7</sup> Daerah kabupaten Gunungkidul yang luas membuat PDAM Tirta Handayani sebagai pemberi pelayanan air bersih, memiliki beberapa permasalahan yaitu setiap musim kemarau masih sering terjadi kekurangan air di beberapa daerah di Gunungkidul. Selain itu masih belum maksimalnya pompa-pompa air untuk menaikkan air dari sungai bawah tanah dan adanya kebocoran dari sambungan air. Meskipun Gunungkidul memiliki sumber air sungai bawah tanah yang sangat melimpah, akan tetapi hampir setiap musim kemarau masalah kekeringan selalu terjadi.<sup>8</sup>

PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berusaha meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat sehingga menjadi perusahaan yang akan mencapai penerapan pelayanan prima, sehat dan terpercaya.<sup>9</sup> Perusahaan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan berbagai cara. Hampir setiap musim kemarau masalah kekurangan air bersih di beberapa daerah sering terjadi. Hal ini sudah menjadi budaya

---

<sup>7</sup> <http://gunungkidulkab.go.id/> diakses pada tanggal 10 Januari 2019, jam 21.00 WIB.

<sup>8</sup> Hasil wawancara diolah, dengan Bapak Sidik selaku Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul tanggal 08 Maret 2019, jam 10.00 WIB.

<sup>9</sup> <https://pdamgunungkidul.com/visi-dan-misi/> diakses pada tanggal 10 Januari 2019, jam 21.10 WIB.

bahwa setiap musim kemarau Gunungkidul selalu kekeringan. PDAM Tirta Handayani sebagai pemberi pelayanan air bersih sudah seharusnya memberikan solusi untuk masalah ini akan tetapi jika ada kerusakan sarana prasarana tidak langsung diperbaiki.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul: “Fungsi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan sumbangan pemikiran mengenai fungsi budaya

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara diolah, dengan Bapak Sidik selaku Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul tanggal 08 Maret 2019, jam 10.00 WIB.

organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan bagi para pembaca khususnya, mahasiswa Manajemen Dakwah, PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul, dan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan referensi bagi PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul dan menjadi salah satu bahan evaluasi PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## **E. Kajian pustaka**

Kajian Pustaka merupakan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Adapun penelitian senada yang menjadi perbandingan maupun rujukan penelitian ini di antaranya:

Skripsi karya M. Badru Zaman, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, jurusan Manajemen Dakwah tahun 2016, berjudul “Karakteristik Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta”. Skripsi ini berisi tentang sepuluh karakteristik budaya organisasi yang dilakukan oleh Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta ini berdampak dalam peningkatan kinerja pegawai, karakteristik budaya organisasi disini baik, dengan adanya kegiatan “silaturahmi pagi” dan budaya kekeluargaan yang sangat erat. Dengan

komunikasi yang baik disini maka akan tercipta koordinasi dan peningkatan dalam kinerja pegawai.<sup>11</sup>

Skripsi karya Lutvie Maas Irfansyah, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, jurusan Manajemen Dakwah tahun 2015, berjudul “Implementasi Nilai-Nilai Islam pada Budaya Organisasi di CV. Rabbani Assya Bandung Jawa Barat”. Skripsi ini berisi tentang nilai-nilai Islam yang ada pada budaya organisasi Rabbani Assya meliputi akidah, syariah dan akhlak. Nilai-nilai islam juga terdapat pada elemen budaya organisasi yaitu artefak, nilai dan asumsi dasar. Nilai-nilai islam ini diberlakukan oleh Rabbani Assya guna membentuk pribadi karyawan, bukti nyata dakwah mereka terhadap intern perusahaan serta tercapainya visi misi perusahaan.<sup>12</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Risma Kurnia Sari, mahasiswa UNS jurusan Ilmu Administrasi, berjudul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gunungkidul dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih”. Penelitian ini membahas tentang kinerja PDAM Kabupaten Gunungkidul dalam kegiatan penyediaan air bersih belum menunjukkan hasil yang maksimal. Efektivitas PDAM Kabupaten Gunungkidul dapat dikatakan belum maksimal karena hasil yang dicapai oleh PDAM belum sesuai dengan target-target yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Responsivitas PDAM Kabupaten Gunungkidul dalam kegiatan penyediaan air

---

<sup>11</sup> M. Badru Zaman, *Karakteristik Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016).

<sup>12</sup> Lutvie Maas Irfansyah, *Implementasi Nilai-Nilai Islam pada Budaya Organisasi di CV. Rabbani Assya Bandung Jawa Barat*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

bersih bagi masyarakat dapat dikatakan cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait penyediaan air bersih. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban PDAM Kabupaten Gunungkidul berupa laporan keuangan (fiscal accountability), pertanggungjawaban ini sudah dilaksanakan dengan baik namun belum menampakkan hasil yang maksimal karena belum sesuai dengan target yang diharapkan. Hal ini diketahui dari hasil pencapaian laba/rugi perusahaan yang belum dapat menghasilkan laba yang dapat memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).<sup>13</sup>

Skripsi Rony Priyo Saputro, mahasiswa UMY jurusan Ilmu Pemerintah, berjudul “Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016”. Penelitian ini membahas tentang PDAM Tirta Handayani dalam kualitas pelayanan berada pada nilai 78,5 yang berarti Baik. Dengan pengukuran menggunakan lima indikator pelayanan guna mendapatkan hasil data yang maksimal yaitu indikator produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dengan ranking pelayanan terbaik adalah indikator Akuntabilitas selanjutnya indikator kualitas, sedangkan pada indikator responsivitas merupakan indikator yang mendatkan ranking terbawah.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Risma Kurnia Sari, *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih*, (Solo: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Surakarta, 2009).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini lebih memfokuskan pada fungsi budaya organisasi pada peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul, subjek penelitian yaitu karyawan PDAM dan pelanggan yang belum pernah diteliti sebelumnya.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan Tentang Budaya Organisasi**

#### **a. Pengertian budaya organisasi**

Pengertian budaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan pikiran, akal budi, hasil, adat istiadat.<sup>15</sup> Sedangkan pengertian organisasi merupakan susunan yang terdiri atas bagian-bagian orang dalam perkumpulan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>16</sup>

Budaya Organisasi merupakan nilai (*value*) yang dimiliki oleh suatu organisasi yang dirasakan dan dimengerti oleh semua anggota organisasi. Nilai tersebut tercermin dalam kepercayaan, simbol, ritual, mitos dan praktik-praktik yang terjadi dalam organisasi. Nilai-nilai ini

---

<sup>14</sup> Rony Priyo Saputro, *Kepuasan Pelanggan Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tahun 2016).

<sup>15</sup> <https://kbbi.web.id/budaya> diakses pada hari Kamis, 14 Maret 2019 jam 11.50 WIB.

<sup>16</sup> <https://kbbi.web.id/organisasi> diakses pada hari kamis, 14 maret 2019 jam 11.55 WIB.

menjadi sebuah petunjuk bagi anggota organisasi dalam berperilaku.<sup>17</sup>

Menurut Phithi Sithi Amnuai budaya organisasi adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah integrasi internal.<sup>18</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu budaya organisasi adalah suatu nilai, kepercayaan, perilaku, adat dan sikap yang membantu anggota organisasi menjalankan kegiatan sehari-hari.

b. Karakteristik budaya organisasi

Menurut Stephen P. Robins yang dikutip oleh Moh. Pabundu Tika, karakteristik budaya organisasi ada 10 yaitu sebagai berikut<sup>19</sup> :

1. Inisiatif individual

Inisiatif individual yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan yang dimiliki oleh setiap individu dalam berpendapat. Inisiatif individu perlu dihargai oleh kelompok ataupun pimpinan dalam suatu organisasi jika itu menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan.

---

<sup>17</sup> Parulian Hutapea, dkk., *Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), hlm. 73.

<sup>18</sup> Moh. Pabundu, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 4.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 10-12.



2. Toleransi terhadap tindakan berisiko

Suatu budaya organisasi yang baik, apabila dapat memberikan toleransi pada anggota atau para karyawan untuk bisa bertindak agresif dan inovatif untuk memajukan organisasi atau perusahaan, serta berani mengambil risiko terhadap apa yang dilakukannya.

3. Pengarahan

Pengarahan yang dimaksud adalah sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan dapat menciptakan yang jelas mengenai sasaran dan harapan yang ingin dicapai. Sasaran dan harapan tersebut tercantum dalam visi, misi dan tujuan organisasi. Keadaan ini dapat mempengaruhi kinerja organisasi atau perusahaan.

4. Integrasi

Integrasi yaitu sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.

5. Dukungan manajemen

Dukungan manajemen yaitu sejauh mana para manajer dapat memberikan arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. Dukungan manajer terhadap karyawan sangat membantu kelancaran kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

6. Kontrol

Alat kontrol yang dipakai adalah peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi atau perusahaan. Untuk itu perlu adanya peraturan dan tenaga pengawas

yang dapat digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku karyawan dalam suatu organisasi.

#### 7. Identitas

Identitas yaitu sejauh mana anggota atau karyawan dalam suatu organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai satu kesatuan dalam organisasi dan buka sebagai kelompok kerja tertentu. Identitas diri sebagai satu kesatuan dalam organisasi atau perusahaan sangat membantu manajemen dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

#### 8. Sistem imbalan

Sistem imbalan yaitu sejauh mana alokasi imbalan (seperti kenaikan gaji, promosi) didasarkan pada prestasi kerja karyawan. Sistem imbalan yang didasarkan pada prestasi kerja karyawan dapat mendorong karyawan suatu organisasi atau perusahaan untuk bertindak dan berperilaku inovatif dan mencari prestasi kerja yang maksimal sesuai kemampuan dan keahlian yang dimiliki.

#### 9. Toleransi terhadap konflik

Toleransi terhadap konflik dimana para karyawan didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat merupakan hal yang sering terjadi dalam suatu organisasi. Tetapi perbedaan pendapat atau kritik yang terjadi bisa dijadikan sebagai

media untuk melakukan perbaikan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

#### 10. Pola Komunikasi

Pola komunikasi yaitu sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Terkadang hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara pimpinan dengan karyawan itu sendiri.

#### c. Fungsi-fungsi budaya organisasi

Fungsi budaya organisasi menunjukkan peranan dari budaya organisasi. Menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki dalam buku Wibowo, fungsi budaya organisasi sebagai berikut :

##### 1. Memberi anggota identitas organisasional

Setiap perusahaan memiliki budaya organisasi masing-masing untuk menjadikan perusahaan diakui sebagai perusahaan yang inovatif. Identitas organisasi menunjukkan ciri khas yang membedakan dengan organisasi lain yang mempunyai ciri khas yang berbeda.

##### 2. Memfasilitasi komitmen kolektif

Perusahaan dapat membuat karyawannya bangga menjadi bagian dari perusahaan itu. Setiap anggota organisasi memiliki komitmen bersama mengenai norma-norma dalam organisasi yang harus dipatuhi dan tujuan bersama yang harus dicapai.

### 3. Meningkatkan stabilitas sistem sosial

Budaya organisasi dalam perusahaan dapat meningkatkan stabilitas sistem sosial sehingga mencerminkan lingkungan kerja yang positif. Sesuai kesepakatan bersama mengenai budaya organisasi yang harus diterapkan dapat membuat lingkungan dan interaksi sosial berjalan dengan stabil.

### 4. Membentuk perilaku

Budaya organisasi dalam perusahaan dapat membentuk perilaku dengan membantu anggota dalam menyadari lingkungannya. Budaya organisasi dapat menjadi alat untuk membuat anggotanya berpikiran sehat dan masuk akal.<sup>20</sup>

## 2. Tinjauan Tentang Kinerja Karyawan

### a. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Abdullah, kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Wibowo, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 49

<sup>21</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Aswaja, 2014), hlm. 3.

Lijan Poltak Sinambela, mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai diperlukan, sebab dengan kinerja ini untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.<sup>22</sup>

Menurut Wibowo, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dan tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.<sup>23</sup>

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan.

b. Penilaian kinerja karyawan

Menurut Malayu Hasibuan adalah sebagai berikut :<sup>24</sup>

1) Kesetiaan

Unsur kesetiaan dalam hal ini menyangkut loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kedisiplinan, penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan yang ada dan melakukan

---

<sup>22</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 5.

<sup>23</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 7.

<sup>24</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 95.

pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

2) Kejujuran

Penilaian berdasarkan kejujuran dalam melaksanakan tugasnya, mematuhi perjanjian baik bagi sendiri maupun terhadap orang lain.

3) Kerja sama

Penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara wajar sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

4) Kinerja

Penilaian hasil kerja yang baik kualitas atau kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

5) Kreativitas

Penilaian kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil.

6) Kepemimpinan

Penilaian kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau karyawannya untuk bekerja secara aktif.

#### 7) Kepribadian

Penilaian karyawan dan sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik serta berpenampilan simpatik dan wajar.

### 3. Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan

Budaya organisasi memiliki konstribusi atau menentukan dalam membentuk perilaku pegawai. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan sikap-sikap yang telah diyakini pegawai sehingga telah menjadi perilaku pegawai dalam keseharian. Sikap-sikap dan nilai-nilai yang telah mengkristal dalam organisasi akan menuntun pegawai untuk berperilaku sesuai dengan sikap dan nilai yang diyakini. Dengan kata lain, budaya akan mempengaruhi sejauh mana anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>25</sup>

Sehubungan dengan keterkaitan budaya organisasi terhadap kinerja, Amstrong (1995) yang dikutip oleh Sudarmanto, menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan komponen kunci dalam pencapaian misi dan strategi organisasi secara efektif dan manajemen perubahan. Budaya dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan kinerja dan manajemen perubahan. Sebagian besar pakar organisasi dan peneliti sampai sekarang mengakui bahwa

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 180.

budaya organisasi sangat mempengaruhi kinerja dan efektivitas organisasi jangka panjang.<sup>26</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian lapangan maka data yang dicari adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan di PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>27</sup>

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **a. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang atau sekelompok orang yang dijadikan sasaran penelitian dan dapat memberikan informasi. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari direktur, karyawan-karyawan hingga pelanggan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm. 182.

<sup>27</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 6



#### b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan pada PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

### 3. Sumber Data

Menurut Lofland (1984:47) yang dikutip oleh Lexy J. Moleong Sumber data dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.<sup>28</sup> Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi secara langsung dengan objek penelitian, yaitu pihak PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul dan konsumen.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perorangan dalam bentuk yang sudah jadi, berupa data yang diperoleh dari publikasi, buku-buku, dokumen-dokumen, brosur, dan sumber lainnya.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

---

<sup>28</sup>*Ibid.*, hlm. 157.

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut : a. Wawancara

Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur.

Informan dalam pengumpulan data dengan metode wawancara ini adalah direktur, karyawan dan pelanggan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan. Peneliti dapat mengumpulkan data penelitian dengan pengamatan tanpa harus melibatkan diri atau menjadi bagian lingkungan objek penelitian.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengamati dan mendeskripsikan secara terperinci yang berkaitan dengan fungsi budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

---

<sup>29</sup> Sutrisno, *Metodelogi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 136

<sup>30</sup> Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 90.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang di dapat dari dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang terkait dengan penyusunan skripsi. Dokumentasi merupakan rekaman kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak, mereka dapat berupa anekdot, surat, brosur, buku harian, dan dokumen-dokumen.<sup>31</sup> Metode dokumentasi ini bertujuan untuk melengkapi dan mengoreksi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

## 5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk pengecekan keabsahan data. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu triangulasi metode dan triangulasi sumber data.

Triangulasi metode yaitu pengecekan data dengan menggunakan metode yang berbeda yang akan dibandingkan hasilnya. Sedangkan triangulasi sumber data adalah pengecekan data dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.<sup>32</sup>

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh melalui tiga metode yaitu metode wawancara, observasi dan

---

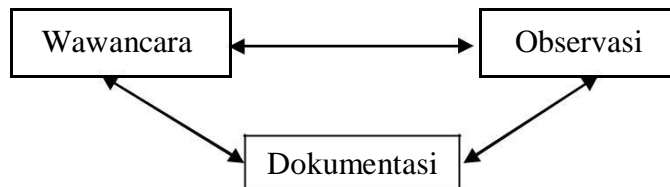
<sup>31</sup>Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 215.

<sup>32</sup>Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

dokumentasi. Selanjutnya ketiga metode tersebut dibandingkan hasilnya.

**Gambar: 1.1**

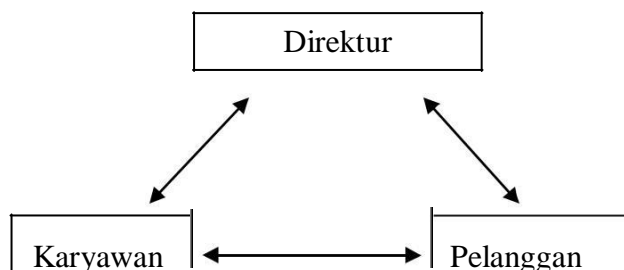
**Triangulasi Metode/Teknik Pengumpulan Data<sup>33</sup>**



Sedangkan triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data, melalui metode yang sama. Hal ini digunakan peneliti untuk mengecek derajat kepercayaan sumber data melalui informan yang berbeda-beda, seperti Direktur, Karyawan, dan pelanggan.

**Gambar: 1.2**

**Triangulasi Sumber Pengumpulan Data<sup>34</sup>**




---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 274.

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 270.

## 6. Metode Analisis data

Metode analisis diartikan sebagai proses penyederhanaan dan pengembangan data ke dalam narasi yang mudah dipahami, dibaca, dan diinterpretasikan. Analisis yang peneliti gunakan terkait penelitian ini adalah analisis deskriptif-kualitatif, yaitu dengan menggambarkan data-data tersebut atau dengan kalimat yang kemudian disusun berdasarkan urutan pembahasan yang telah direncanakan.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisa data kualitatif:<sup>35</sup>

- a. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, yang dilakukan melalui kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.
- b. Penyajian data merupakan proses penyajian informasi yang disusun berdasarkan kategori dan pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Penyajian data dapat berupa tabel, grafik, gambar, dan sejenisnya.
- c. Interpretasi data merupakan proses pemahaman makna dari serangkaian data yang telah dimiliki, tidak sekedar melihat apa yang tersurat, namun lebih memahami atau menafsirkan mengenai apa yang tersirat di dalam data yang telah disajikan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian, yang diungkapkan

---

<sup>35</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 247-252.

dengan kalimat singkat, padat dan mudah dipahami. Serta dilakukan dengan cara peninjauan berulang kali mengenai kebenaran dari penyimpulan itu. Khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan, dan perumusan masalah yang ada.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan penelitian dibagi menjadi beberapa bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**Bab Pertama**, berisi pendahuluan, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

**Bab Kedua**, Bab yang kedua ini penelitian memaparkan tentang gambaran umum tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul, letak geografis, topografi, sejarah singkat, visi dan misi, moto, tujuan, struktur organisasi, cabang pelayanan, cakupan pelayanan, golongan pelanggan dan tarif air minum.

**Bab ketiga**, pada bab yang ketiga menguraikan hasil penelitian mengenai peran budaya organisasi dan kinerja karyawan yang ada di dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

**Bab ke empat**, bab yang terakhir berisi tentang kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari penelitian serta berisi saran-saran yang sesuai dengan yang diteliti.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi budaya organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul terdiri dari 4 yaitu:

1. Memberi anggota identitas organisasional

Setiap karyawan PDAM Tirta Handayani selama menjalankan tugas dan melakukan pekerjaannya selalu memakai identitas PDAM Tirta Handayani

2. Memfasilitasi komitmen kolektif

Setiap karyawan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul wajib menjaga nama baik/citra PDAM, melalui sikap dan perilaku yang tertib, rapi, disiplin, jujur, tulus, komitmen dan menjunjung tinggi etika pergaulan

3. Meningkatkan stabilitas sistem sosial

Setiap karyawan di PDAM Tirta Handayani selalu berusaha menciptakan suasana kerja yang baik. Kerja sama dalam organisasi yang dilakukan antar karyawan sangatlah penting. Sehingga terjalin kekompakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil pekerjaan akan semakin baik.

4. Membentuk perilaku

Budaya organisasi erat kaitannya dengan perilaku setiap anggota organisasi. Budaya organisasi dapat membentuk

perilaku setiap karyawan yang ada di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul.

Fungsi budaya organisasi di PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul yang paling berperan adalah membentuk perilaku setiap karyawan yang ada di PDAM Tirta Handayani. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian karyawan dan merupakan praktik sehari-hari di tempat kerja. Budaya organisasi memiliki peran dalam membentuk perilaku karyawan dan akan mempengaruhi setiap anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga fungsi budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta Handayani dapat meningkatkan kinerja karyawan.

## **B. Saran**

Saran yang bisa disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul**

PDAM Tirta Handayani memiliki budaya organisasi yang sudah tercetak sebagai pedoman setiap karyawan dalam melakukan kegiatan kerja di perusahaan, namun perlu adanya kegiatan penanaman nilai-nilai budaya perusahaan kepada karyawan, sehingga karyawan tidak hanya hafal tetapi dapat dilaksanakan dalam aktivitas dan kegiatan kerja di perusahaan. Setiap karyawan di PDAM Tirta Handayani hendaknya memiliki kesadaran diri untuk selalu menerapkan budaya organisasi yang ada dalam melakukan kegiatan kerja setiap hari.



2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk ditindak lanjuti dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam penelitian terkait dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Aswaja, 2014
- Griffin , Ricky, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 2004
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007
- Hutapea, Parulian, *Kompetensi Plus, Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Irfansyah, Lutvie Maas, *Implementasi Nilai-Nilai Islam pada Budaya Organisasi di CV. Rabbani Assya Bandung Jawa Barat*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Pabundu, Moh., *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006
- Purhantara, Wahyu, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Grha Ilmu, 2010
- Saputro, Rony Priyo, *Kepuasan Pelanggan Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Handayani dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016*, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tahun 2016
- Sari, Risma Kurnia, *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih*, Solo: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Surakarta, 2009

- Satori, Djaman, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sudarmanto, *Kinerja Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Tindakan*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sutrisno, *Metodelogi Research Jilid II*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Wibowo, *Budaya Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Zaman, M. Badru, *Karakteristik Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Yayasan Nurul Hayat Cabang Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2016
- <http://gunungkidulkab.go.id/>
- <https://kbbi.web.id/budaya>
- <https://kbbi.web.id/organisasi>
- <https://pdamgunungkidul.com/golonggan-pelanggan/>
- <https://pdamgunungkidul.com/tarif-air-minum-pdam-tirta-handayani/>
- <https://pdamgunungkidul.com/visi-dan-misi/>

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## **TRANSKIP INTERVIEW**

Hari/Tanggal : Jum'at, 08 Maret 2019

Waktu : 10.00 WIB

Lokasi : Kantor PDAM Tirta Handayani Kabupaten  
Gunungkidul

Informan : Bapak Sidik (Kepala Bagian Umum)

Ratna : Apa budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta  
Handayani ?

Pak sidik : Budaya organisasi yang ada disini sudah tercetak  
dalam buku. Setiap apel di hari senin dan kamis budaya  
organisasi tersebut selalu dibacakan, sehingga sudah  
jadi pedoman karyawan dalam melakukan kegiatan.

Ratna : Dengan adanya budaya organisasi yang ada, apakah  
budaya organisasi tersebut dapat mempengaruhi  
jalannya kegiatan ?

Pak sidik : Iyaa, sangat mendukung

Ratna : Nilai nilai islam yang ada di PDAM Tirta Handayani  
seperti apa pak ?

Pak Sidik : Karyawan disini mayoritas memang beragama islam,  
ada beberapa yang non islam. Setiap bulan ramadhan  
wajib sholat berjamaah, ada juga kajian kajian. Setiap  
haripun kami selalu sholat berjamaah di masjid yang  
ada di samping lembaga ini.

Ratna : Untuk memperlancar suatu kegiatan pasti  
membutuhkan Komunikasi yang baik, bagaimana

komunikasi antar pegawai dalam menjalankan kegiatan?

Pak sidik : Komunikasi antar pegawai yang ada disini biasanya menggunakan grup Whatsapp untuk mempermudah kelancaran komunikasi, dulu sebelum adanya Whatsapp paling lewat telepon atau langsung ke bagian masing-masing

Ratna : Bagaimana kerjasama yang dilakukan oleh para pegawai dalam menjalankan kegiatan ?

Pak Sidik : kami berusaha untuk selalu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas tugas dan agar selalu kompak

Ratna : Apakah Bapak diberikan kebebasan dalam mengemukakan pendapat dalam setiap pekerjaan yang diberikan ?

Pak Sidik : Iyaaa, selama ini kami diberi kebebasan dalam berpendapat, menyampaikan ide-ide jika itu menyangkut kebaikan perusahaan.

Ratna : Berkaitan dengan kinerja, menurut bapak kinerja yang baik itu seperti apa ?

Pak Sidik : Kinerja yang baik itu ya yang mencapai target, setiap pegawai kan masing-masing punya tugas dan harus diselesaikan sesuai target, seperti laporan tahunan.

Ratna : Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut bapak ?

Pak Sidik : Sarana prasarana, target. Untuk sarana prasarana yang ada di sini cukup baik. Kalau sarana prasarana untuk masyarakat pada umumnya kami sudah melakukan

upaya untuk memberikan yang terbaik, yaa meskipun masih ada kekurangan. Seperti pipa pipa untuk pengairan ke masyarakat, jika ada laporan kerusakan yaa segera kami tindak lanjuti namun tidak langsung ke semua daerah. Pemeliharaan sarana prasarana untuk masyarakat kami lakukan secara bertahap, karena peralatan yang ada sudah sangat lama.

Ratna : Upaya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan ?

Pak sidik : Upayanya yaa dengan adanya diklat atau pelatihan yang dilakukan sesuai kebutuhan. Pelatihannya sendiri bisa dilakukan di lembaga, ataupun di luar lembaga.

Ratna : Bagaimana penilaian kinerja disini ?

Pak sidik : Penilaian kinerja Dilakukan oleh pusat, melalui absensi pegawai dan tugas tugas yang sudah diberikan apakah tugas tersebut selesai tepat waktu atau tidak.

Ratna : Mengenai penghargaan, apresiasi apa yang diberikan untuk pegawai yang berprestasi ?

Pak Sidik : Pegawai yang kinerjanya baik dan tugas tugasnya dikerjakan sesuai target maka akan ada peningkatan jabatan. Peningkatan jabatan itu sendiri bisa dilakukan setiap 4 tahun, jika pegawai itu kinerjanya baik

Ratna : Kebijakan yang diberikan untuk karyawan yang bermasalah ?

Pak Sidik : Karyawan yang telat absen, ijin, ataupun bolos kerja akan ada catatan tersendiri, sehingga pada waktu penggajian akan dipotong gaji. Kalaupun ada karyawan yang bermasalah akan diberi surat peringatan.

## **TRANSKIP INTERVIEW**

Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Maret 2019

Waktu : 10.00 WIB

Lokasi : Kantor PDAM Tirta Handayani Kabupaten  
Gunungkidul

Informan : Bapak Udin (Karyawan bagian Humas)

Ratna : Budaya organisasi yang ada di PDAM Tirta Handayani  
seperti apa ?

Pak udin : Kebetulan saya dihumas itu, harus selalu menerapkan  
pelayanan terbaik jadi kepada pelanggan itu harus  
senyum salam sapa

Ratna : Dengan budaya organisasi yang ada, apakah dapat  
mempengaruhi jalannya kegiatan yang ada?

Pak Udin : Oh Iya jelas, Sangat mempengaruhi dengan kita  
memperlakukan pelanggan sebagai raja pekerjaan kita  
juga akan semakin mudah dan pelanggan juga akan  
mengerti bagaimana usaha kita dalam melayani  
pelanggan

Ratna : Apakah budaya organisasi yang ada dapat mendukung  
jalannya kegiatan ?

Pak Udin : Sangat mendukung

Ratna : Apakah Bapak diberikan kebebasan dalam  
mengemukakan pendapat dalam setiap pekerjaan yang  
diberikan ?



Pak Udin : Iya selalu, dalam melakukan pekerjaan setiap hari kita diberi kebebasan untuk menyampaikan gagasan tapi yaa memang harus sesuai aturan yang ada

Ratna : Bagaimana pendapat bapak mengenai kinerja karyawan?

Pak Udin : Kinerja karyawan selama ini kan karena sudah sesuai SOP ada standarnya yaa sesuai prosedur ya sudah cukup baik, karena memang harus sesuai standar kita sudah punya SOP nya dan pedomannya itu.

Ratna : Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ?

Pak Udin : Salah satunya ada reward dan punishment

Ratna : Rewardnya bagaimana pak ?

Pak Udin : Rewardnya kalo kita mencapai target yaa ada reward tertentu dari perusahaan tapi kalau punishment jarang dilakukan, karena memang belum pernah yaa kemudian ada yang dibawah standar. Kalau reward memang sulit pencapaiannya harus ada standar tertentu, Cuma ada beberapa yang bisa mencapai reward

Ratna : Rewardnya berbentuk apa ?

Pak Udin : Uang, ada peningkatan jabatan juga dari perusahaan. Sebenarnya kita itu ditarget, kalau bisa mencapai target yaa pasti ada rewardnya.

Ratna : Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Pak Udin : Menurut saya yaa memang harus ada rewardnya harus ditambah, kemudian juga bagi mereka yang sudah bisa mencapai target yaa harus segera diberi bonus.

Ratna : Bagaimana penilaian kinerja ?

Pak Udin : Penilaian kinerja dilakukan oleh atasan per bagian yang bersangkutan, setiap tahun selalu ada penilaian kinerja

Ratna : Sarana prasana yang ada disini ?

Pak Udin : Sarana prasarana yang ada sangat memadai kalau disini, alat alat juga sudah ada.

Ratna : Bagaimana koordinasi antar karyawan ?

Pak Udin : Biasanya media kita grup Whatsapp, sebelum ada grup yaa melalui sms ataupun telepon

Ratna : Apakah pimpinan PDAM Tirta Handayani selalu memberi motivasi terhadap setiap karyawan ?

Pak Udin : Iyaa, Pak Direktur Utama selalu memberikan pengarahan, memberikan motivasi yang baik untuk karyawan yang ada disini.

Ratna : Peran budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan ?

Pak Udin : Sangat berperan, karena kalau kita berpegang pada budaya akan berpengaruh pada perilaku, otomatis pelayanan kita kepada masyarakat juga akan baik.

## **TRANSKIP INTERVIEW**

Hari/Tanggal : Senin, 25 Maret 2019

Waktu : 09.00 WIB

Lokasi : Kantor PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul

Informan : H.Isnawan Febriyanto, SE, MM. (Direktur utama)

Ratna : Budaya organisasi yang ada di PDAM seperti apa pak?

Pak Isnawan : Yaa kita sebagai perusahaan, bukan swasta ataupun pns. Semua dimulai dari awal berdirinya perusahaan. Yaa tidak berbeda dengan budaya-budaya yang ada diperusahaan lain.

Ratna : Makna dari moto PDAM Tirta Handayani itu seperti apa pak ?

Pak Isnawan : Moto kita adalah “Melayani dengan Sepenuh Hati tanpa Henti”. Kita kan bergerak di pelayanan yaa, berarti yg kita layani puas kita juga senang, kita selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Ratna : Apakah Bapak disini sebagai Direktur Utama memberikan kebebasan dalam berpendapat bagi setiap karyawan ?

Pak Isnawan : Iyaa, kita memberikan kebebasan setiap karyawan untuk berkreasi baik itu di lapangan ataupun di kantor, tetapi tetap ada aturan-aturan, ada tata tertib kemudian juga ada aturan berpakaian, jam kerja, sopan santun

dan target-target yang harus kita capai sesuai SOP yang ada. Kemudian untuk menjaga komunikasi kita ada grup whatsapp, dengan adanya grup itu diharapkan bisa memperlancar komunikasi antar karyawan ataupun bisa sharing apapun yang berkaitan dengan pekerjaan atau yang lain”

Ratna : Bagaimana jam operasional PDAM Tirta Handayani pak ?

Pak Isnawan : Untuk jam administrasi, kita buka dari Senin sampai Sabtu. Kita Senin – Kamis melayani dari jam 07.30 – 14.30, hari Jum’at jam 07.30 – 11.30, dan hari Sabtu jam 07.30 – 12.30 WIB.

Ratna : Apakah SOP sudah ditentukan Pak ?

Pak Isnawan : Iyaa sudah ada SOP yang selalu diterapkan

Ratna : Bagaimana koordinasi antar karyawan Pak?

Pak Isnawan : Yaa kita selalu ada koordinasi, baik secara resmi ataupun sesuai kebutuhan. Setiap hari Senin dan Kamis kita selalu mengadakan apel pagi, disetiap apel selalu ada koordinasi dan untuk menindaklanjuti nanti secara khusus disamping itu ada rapat mingguan, ada rapat bulanan ataupun rapat tahunan.

Ratna : Bagaimana memotivasi karyawan agar kinerja karyawan meningkat ?

Pak Isnawan : Pertama kita kan sebagai pelayan, pelayan itu kan mendapatkan pujian atau mendapatkan penghargaan yang baik berarti mulainya kan dengan baik seperti itu, terlepas pelayanan apapun yaa akan seperti itu.

Kemudian kedua kalau kita bekerja dengan hati mau tidak mau kita pasti mencintai pekerjaan yang kita lakukan, berbeda dengan orang yang tidak sepenuh hati maka kalau dia bekerja targetnya adalah “*gaweanku rampung bener ra bener ra urusan, sing penting aku gajian*” itu yang bekerjanya tidak sepenuh hati.

Ratna : Bagaimana sarana prasarana yang ada di PDAM Tirta Handayani?

Pak Isnawan : Tidak dipungkiri bahwa setiap pekerjaan membutuhkan sarana prasana baik secara fisik maupun non fisik. Kalau secara fisik sarana prasana yang ada disini sudah cukup memadai, kalau non fisik jika karyawan bekerja melebihi target yaa kita berikan apresiasi.

Ratna : Apresiasi yang diberikan dalam bentuk apa pak ?

Pak Isnawan : Kalau apresiasi dalam bentuk ucapan “terima kasih” kita jika bertemu karyawan tidak kurang-kurang setiap hari kita selalu ucapkan. Tapi tidak ada maknanya toh kalau kita mampu memberi apresiasi dalam bentuk reward yaa kenapa tidak kita kasih dengan gaji, ada bonus, dan lain lain. Jadi setiap karyawan harus punya target.

Ratna : Bagaimana punishment yang diberikan jika ada karyawan yang melanggar aturan?

Pak Isnawan : Yaa punishment itu ada. Jika ada karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaannya berarti menghambat pekerjaan karyawan lain, karena kita kan satu

perusahaan satu roda, jadi punishment yaa bersama, misalnya di bagian produksi kalau tidak memproduksi yaa kita tidak dapat hasil. Kalau ada yang melanggar aturan misalnya telat, dan lain lain, ada beberapa tahapan misalnya teguran secara lisan, kemudian peringatan tertulis, dan terakhir kita panggil karyawan yang bersangkutan.

Ratna : Menurut Bapak bagaimana kinerja yang baik ?

Pak Isnawan : Pertama dimulai dari niat, kedua adalah action di lapangan, ketiga itu hasil yang kita dapatkan apakah sesuai target atau tidak yaa syukur-syukur lebih. Itu semua sudah ada SOPnya. Kinerja yang baik adalah kalo harapan kita itu sama dengan hasil yang dicapai.

Ratna : Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ?

Pak Isnawan : Yaa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja itu ada, tapi kita itukan tim, tidak bekerja berdasakan orang perorangan yaa mau tidak mau hambatan itu harus kita hadapi bersama. Selama ini kita lebih kepada hambatan non teknis dan alam. Artinya alam itu tidak bisa dilawan, semisalada bencana banjir yang menyebabkan peralatan-peralatan kita menjadi rusak sehingga target kita tidak tercapai, tetapi kita tetap berusaha untuk bisa bangkit dari itu sehingga masalah-masalah tersebut dapat teratasi bersama.

Ratna : Bagaiman upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Pak Isnawan : Kita selalu menjaga kualitas SDM, baik itu melalui pelatihan, kunjungan kerja ataupun study banding, sehingga kita dapat melihat kualitas SDM yang lebih maju.

Ratna : Bagaimana cara mengontrol kinerja karyawan ?

Pak Isnawan : Cara mengontrol kinerja karyawan yang jelas ada laporan dan sebagainya. Seperti laporan harian yang disusun setiap hari, kemudian menjadi laporan bulanan. Itu merupakan cara bagaimana mengontrol kinerja karyawan. Tidak terlepas dari setiap bagian yang ada.

Ratna : Bagaimana penilaian kinerja karyawan ?

Pak Isnawan: Penilaian kinerja karyawan disini kita masih menggunakan BPK, BPK itu Badan Penilaian Karyawan. Nanti disitu yang menilai langsung adalah atasan. Misalnya pada bagian staff yang menilai adalah kepada bagiannya, kemudian kepala bagian dinilai langsung oleh atasan yaitu direktur utama. Setiap hari kita melihatnya misalnya dalam laporan kok mesti ada karyawan yang terlambat maka akan mendapat nilai C atau D, jadi setiap karyawan ada penilaiannya masing-masing.

Ratna : Bagaimana rencana jangka panjang PDAM Tirta Handayani ?

Pak Isnawan : Yaa kita punya rencana jangka panjang dalam bentuk rencana bisnis dalam 5 tahun yang akan datang,

kemudian untuk mencapainya kita harus punya  
perencanaan yang matang

Ratna : Bagaimana nilai-nilai islam yang ada di PDAM Tirta  
Handayani ?

Pak Isnawan : Disini kita tidak pernah melihat karyawan karyawan itu  
beragama apa, karena kita adalah satu perusahaan.  
Cuma kita mendorong yang muslim kalau sudah  
waktunya sholat dhuhur yaa kita wajib sholat  
berjamaah, kalau yang beragama lain yaa silahkan  
beribadah sesuai keyakinannya. Kita tidak pernah  
mempermasalahkan itu, kita hanya mendorong agar  
sesuai keyakinan masing-masing. Misalnya ada dari  
agama kristen melakukan kunjungan lapangan ke Goa  
Maria kita beri kebebasan untuk mengikuti sesuai  
keyakinannya. Kemudian setiap hari bagi yang muslim  
yaa itu tadi wajib sholat dhuhur berjamaah, kemudian  
setiap bulan ramadhan kita adakan buka bersama tidak  
membedakan itu beragama apa intinya adalah  
kebersamaan, kemudian ada tausiyah yang isinya  
adalah umum, bukan berkaitan dengan agama tertentu  
tetapi yang bisa mencakup semuanya. Kemudian pada  
bulan syawal kita mengadakan syawalan, semua  
karyawan wajib mengikuti.

Ratna : Bagaimana peran budaya organisasi dalam peningkatan  
kinerja karyawan ?

Pak Isnawan : Peran budaya organisasi dalam peningkatan kinerja  
karyawan sangat berpengaruh sekali karena kita dalam



merekrut karyawan kita tidak bisa langsung menjadi karyawan tetap, ada tahapannya. Jadi kita



memperkenalkan dulu budaya perusahaan yang ada, kemudian kita menilai apakah karyawan tersebut bisa menyesuaikan budaya perusahaan kita atau tidak. Lalu setelah beberapa tahun baru jika kinerja karyawan itu baik baru bisa menjadi karyawan tetap.

Ratna : Dengan adanya budaya organisasi yang ada, apakah budaya organisasi tersebut dapat mempengaruhi jalannya kegiatan sehari-hari ?

Pak Isnawan : Yaa sangat berpengaruh, kita mendorong kepada karyawan-karyawan masuk kantor itu dia sudah punya konsep pekerjaan sehari-harinya, jadi ngga ada karyawan yang datang ke kantor itu bingung mau melakukan pekerjaan apa. Pekerjaan itu tidak ditunggu, sudah ada semua.

## **TRANSKIP INTERVIEW**

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Maret 2019

Waktu : 09.30 WIB

Lokasi : PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul

Informan : Harjuno (Pelanggan)

Ratna : Sudah berapa lama menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani ?

Pak Harjuno : Sudah 9 tahun

Ratna : Bagaimana pengarahan yang diberikan oleh karyawan selama ini?

Pak Harjuno : Kalau disini ada tenggang waktu pembayaran jadi kalau melakukan pembayaran itu seumpama telat bayar 2 bulan kita bisa nyicil bayar 1 bulan dulu dan nggak harus langsung 2 bulan, tapi kalau telat 3 bulan sudah tidak bisa ditoleransi jadi harus langsung bayar 3 bulan. Kalau disini seperti itu jadi ada tenggang waktunya, jadi kita lebih fleksibel dan kita juga enak.

Ratna : Bagaimana pengairan air selama ini ?

Pak Harjuno : Untuk pengairannya sendiri kemarin sempet nggak lancar itu tahun kemarin, tapi setelah saya komplain kesini saya laporan langsung kesini yaaa alhamdulillah sampai saat ini lancar terus jarang mati, umpama ada masalah paling yaa Cuma kecil alirannya, karena mungkin mati listrik itu juga pengaruh. Jadi jika ada komplain langsung ditangani.

Ratna : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM Tirta Handayani ?

Pak Harjuno : Selama menjadi pelanggan disini pelayanan yang diberikan yaa baik

Ratna : Bagaimana jika dalam pelayanan di PDAM Tirta Handayani kurang memuaskan ?

Pak Harjuno : Kalau saya sih ngomong langsung sih mbak, langsung ke teller pembayaran disini

Ratna : Bagaimana koordinasi PDAM Tirta Handayani dalam pelayanannya ?

Pak Harjuno : Yaa selama ini jika ada komplain langsung ditangani

Pak Harjuno : Apakah para karyawan dalam melayani memakai identitas PDAM Tirta Handayani ?

Ratna : Iyaaa, pake ID card PDAM

## **TRANSKIP INTERVIEW**

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Maret 2019

Waktu : 10.00 WIB

Lokasi : PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul

Informan : Dwi Lestari (Pelanggan)

Ratna : Sudah berapa lama Ibu menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani ?

Ibu Dwi : Sudah 2 tahun mbak

Ratna : Bagaimana pengairan air selama ini ?

Ibu Dwi : Pengairannya selama ini sih Alhamdulillah lancar

Ratna : Bagaimana pengarahan yang dilakukan oleh karyawan selama ini?

Ibu Dwi : Kebetulan kita kan suka stok air di penampungan, jadi dalam satu hari itu air nggak habis. Paling juga kalau

Ratna : mati nggak nyampe lama sih, nggak nyampe seharian paling sekitar 1 jam 2 jam gitu. Selama ini nggak

Ibu Dwi : pernah komplain jadi wajar-wajar saja sih.

Ratna : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM Tirta Handayani ?

Ibu Dwi : Pelayanan yang diberikan selama ini cukup bagus

Ratna : Bagaimana jika dalam pelayanan di PDAM Tirta

Ibu Dwi : Handayani kurang memuaskan ?

Ratna : Selama ini selalu memuaskan sih mbak...

Ibu Dwi : Bagaimana koordinasi PDAM Tirta Handayani dalam pelayanannya ?

Ibu Dwi : Selama ini yaa koordinasinya baik. Soalnya selama saya jadi pelanggan tidak ada kendala yaa fine-fine aja, sama sekali nggak pernah ada ini sih belum pernah ada keluhan apa gimana gitu..

Ratna : Apakah para karyawan dalam melayani memakai identitas PDAM Tirta Handayani ?

Ibu Dwi : Iyaa selalu pakai itu lho mbak ID Card.

## **DOKUMENTASI FOTO**

Kantor Pelayanan PDAM Tirta Handayani kabupaten Gunungkidul



Wawancara dengan Kepala Bagian Umum Bapak Sidik





Wawancara dengan Direktur PDAM Tirta Handayani Bapak Isnawan Febriyanto



Wawancara dengan Pelanggan PDAM Tirta Handayani Bapak Harjuno





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)



# SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.880/10/2018

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga  
memberikan sertifikat kepada:

Nama	: Ratna Tri Rahayu
Tempat, dan Tanggal Lahir	: Gunungkidul, 01 Juni 1996
Nomor Induk Mahasiswa	: 15240096
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek,  
Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi	: Pakel, Planjan
Kecamatan	: Saptosari
Kabupaten/Kota	: Kab. Gunungkidul
Propinsi	: D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,25 (A).  
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata  
(KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian  
Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 02 Oktober 2018  
Ketua



Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.  
NIP. : 19720912 200112 1 002



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data

# SERTIFIKAT

Nomor: UIN-02/L3/PP.00.9/24.0.6522/2015

## TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Ratna Tri Rahayu  
NIM : 15240096  
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	100	A
2.	Microsoft Excel	100	A
3.	Microsoft Power Point	100	A
4.	Internet	80	B
5.	Total Nilai	95	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	



Yogyakarta, 18 Desember 2015  
Kepala BTIPD

Agung Fatwanto, Ph.D.  
NIR. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





## شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.18.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Ratna Tri Rahayu :

تاريخ الميلاد : ١ يونيو ١٩٩٦

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٥ يناير ٢٠١٩، وحصلت  
على درجة :

٤٤	فهم المسموع
٤٦	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٣٧٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكارتا، ١٥ يناير ٢٠١٩  
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.14.1/2019

This is to certify that:

Name : Ratna Tri Rahayu  
Date of Birth : June 01, 1996  
Sex : Female

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)  
held on **January 18, 2019** by Center for Language Development of State  
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	40
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	41
<b>Total Score</b>	<b>413</b>

*Validity: 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, January 18, 2019  
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005





Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/4397/2015



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : RATNA TRI RAHAYU  
NIM : 15240096  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

**Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016**

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015  
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.  
NIP. 19630517 199003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

**SERTIFIKAT**

NO : B-1191/Un.02/DD/PP.01.2/06/2016

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

**RATNA TRI RAHAYU**

15240096

**LULUS dengan Nilai 81 ( A )**

Ujian sertifikasi Baca Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 01 Juni 2016  
Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D

NIP. 19710919 199603 2 001

INTEGRATIF-INTERKONEKTIF

DEDIKATIF-INOVATIF

INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



**Meet  
UP!**



# TERIMA KASIH

KEPADA

*Ratna Tri Rahayu*

ATAS PARTISIPASINYA MENYELENGGARAKAN ACARA "POSITIVE GENERATION"  
CNN INDONESIA MEETUP!

JAKARTA, 6 NOVEMBER 2019

ARIEF ADI WIBOWO  
BUSINESS STRATEGIC DIVISION HEAD





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

## SERTIFIKAT

Nomor : B-018/Un.02/MD/PP.00/01/2019

*Diberikan kepada:*

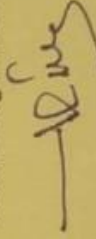
**RATNA TRI RAHAYU**

**NIM: 15240096**

Dinyatakan LULUS dalam Praktikum Profesi yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di **BMT Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta** dengan nilai: **A-**. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui  
Dekan  
  
Dr. Hj. Nurjanah, M.Si.  
NTP. 19600519 198703 2 001

Yogyakarta, 16 Januari 2019  
Ketua Program Studi



Drs. M. Rosyda Ridla, M.Si.  
NTP. 19670104 199303 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

## SERTIFIKAT

Nomor : B-023/Un.02/MD/TQ.00/01/2018

Diberikan kepada:

**RATNA TRI RAHAYU**  
**NIM: 15240096**

Dinyatakan LULUS dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: B  
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Mengetahui  
Dekan  
*[Signature]*  
Dr. H. Nurjannah, M.Si  
NTP. 196600310 198703 2 001

Yogyakarta, 5 Januari 2018  
Ketua Program Studi

*[Signature]*

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NTP. 19670104 199303 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 515856, Email: [dakwah@uin-suka.ac.id](mailto:dakwah@uin-suka.ac.id)



## SERTIFIKAT

Nomor : B-001/Un.02/MD/BMT.00 04/2019

Diberikan Kepada:

**RATNA TRI RAHAYU**

NIM : 15240096

ATAS DEDIKASI DAN KONTRIBUSINYA SEBAGAI PENGELOLA  
BAITUL MAAL WA TAMWIL MANAJEMEN DAKWAH (BMT MD) PERIODE 2017-2019

Yogyakarta, 8 April 2019

Mengetahui  
Ketua Program Studi



Dr. M. Ridla, M.Si.  
NIP. 19660310 198703 2 001



Direktur BMT MD



Sulko Rina Adibatunabillah S.Sos.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : B-22/Un.02/DD.I/PN.01.1/01/2019  
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian  
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 22 Januari 2019

Kepada Yth.  
Gubernur Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta  
C.q. Kepala Badan KESBANGPOL  
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jln. Jendral Sudirman No 5  
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama	: Ratna Tri Rahayu;
NIM/Jurusan	: 15240096/MD;
Alamat	: Karangasem rt 03/rw 08 Mulu Wonosari Gunungkidul;
Judul Skripsi	: PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GUNUNGKIDUL;
Pembimbing	: Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.;
Metode Penelitian	: Kuantitatif / Kualitatif *
Waktu	: 29 Januari 2019 - 29 April 2019;
Lokasi Penelitian	: Jl. Ki Ageng Giring No. 12 Kepek Wonosari gunungkidul yogyakarta 55813

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Pertinggal.





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 29 Januari 2019

Kepada Yth. :

Nomor : 074/993/Kesbangpol/2019  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Bupati Gunungkidul  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Gunungkidul

di Wonosari

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Nomor : B-221/Un.02/DD.1/PN.01.1/01/2019  
Tanggal : 22 Januari 2019  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GUNUNGKIDUL"** kepada:

Nama : RATNA TRI RAHAYU  
NIM : 15240096  
No.HP/Identitas : 089612815091/3403014106960002  
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Lokasi Penelitian : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gunungkidul  
Waktu Penelitian : 29 Januari 2019 s.d 29 April 2019  
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA  
BADAN KESBANGPOL DIY  
  
AGUNG SUPRIYONO, SH  
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU

Jalan Kesatrian 38 Wonosari, Gunungkidul 55812  
Telepon : (0274) 391942 Faksimile : (0274) 2910851

**SURAT KETERANGAN / IZIN**

Nomor : 0104/PEN/II/2019

Membaca : Surat dari KESBANGPOL DIY, Nomor : 074/993/Kesbangpol/2019 tanggal 29 Januari 2019, hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014;  
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Diizinkan kepada :  
nama : **RATNA TRI RAHAYU NIM/ NIP : 15240096**  
fakultas/instansi : **DAKWAH DAN KOMUNIKASI/UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

alamat instansi : **Jl. Marsdaa Adisucipto, Telp. (0274) 515851, Fax. (0274) 552230**  
alamat rumah : **KARANGASEM RT 03/RW 08, MULO, WONOSARI, GUNUNGKIDUL**

keperluan : **Izin penelitian dengan judul : "PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA ORGANISASI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GUNUNGKIDUL"**

lokasi penelitian : **Jl. Ki Ageng Giring No.12 Wonosari, Gunungkidul 55813**  
dosen pembimbing : **Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si**  
waktu : **Mulai tanggal : 29 Januari 2019 s/d 29 April 2019**  
dengan ketentuan :

1. terlebih dahulu melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan setempat yang berlaku;
3. wajib menyampaikan laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul c.q. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Gunungkidul dalam bentuk *softcopy* format *pdf* yang tersimpan dalam keping *compact disk* (CD) dan dalam bentuk data yang dikirim via *e-mail* ke alamat : [litbangbappeda.gk@gmail.com](mailto:litbangbappeda.gk@gmail.com) dengan tembusan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan alamat *e-mail*: [dpk@gunungkidulkab.go.id](mailto:dpk@gunungkidulkab.go.id);
4. izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah; dan
5. surat izin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.

Apabila ketentuan tersebut tidak dipenuhi izin dapat dibatalkan.  
Izin ini agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Gunungkidul (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Gunungkidul;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Gunungkidul;
4. Direktur PDAM Tirta Handayani Kab. Gunungkidul.

Ditetapkan di Wonosari  
Pada Tanggal : 13 Februari 2019  
A.n. Bupati Gunungkidul

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA DPMPPT KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
Drs. IRAWAN JATMIKO, M.Si  
NIP. 19660326 198602 1 005





PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTA HANDAYANI**



Kantor Pusat : Jln. Ki Ageng Giring No. 12 Wonosari Gunungkidul DI Yogyakarta 55813 Kotak Pos 147  
Telp. (0274) 391185 Fax. (0274) 392605 E-mail : pdamtirtahandayani@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 01/S.KET/V/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Isnawan Fibriyanto, SE, MM

J a b a t a n : Direktur Utama PDAM Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul

**MENERANGKAN**

N a m a : Ratna Tri Rahayu

No. Mahasiswa : 15240096

Jurusan : Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga

Telah selesai mengadakan Penelitian Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul, dari tanggal 29 Januari – 29 April 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonosari, 4 Mei 2019

a/n Direktur Utama

Kepala Bagian Umum

Sidik Haryanto, SE

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas diri**

Nama Lengkap : Ratna Tri Rahayu  
Tempat Tanggal Lahir : Gunungkidul, 1 Juni 1996  
Alamat : Karang asem, Mulo, Wonosari,  
Gunungkidul  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
No. Telp : 089612815091  
Email : [ratnatrir@gmail.com](mailto:ratnatrir@gmail.com)

### **B. Riwayat Pendidikan**

2003 – 2009 : SDN Mulo Baru  
2009 – 2012 : SMPN 3 Wonosari  
2012 – 2015 : SMKN 1 Wonosari